

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PENYATAAN KEASLIAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK	xv
DAFTAR ISI.....	xviii

BAB I PENDAHULUAN

A. LatarBelakang	1
B. RumusanMasalah	11
C. TujuanPenelitian	11
D. ManfaatPenelitian	12
E. RuangLingkupdanBatasanPenelitian	13
F. DefinisiKonseptualdanDefinisiOperasional.....	14
G. SistematikaSkripsi.....	18

BAB II LANDASAN TEORI

A. KualitasPelayanan	21
B. KualitasProduk.....	40
C. KepuasanNasabah	47
D. LoyalitasNasabah	56
E. Kajian Penelitian Terdahulu.....	71
F. KerangkaKonseptual	77
G. Hipotesis.....	78

BAB III METOD81PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian	80
B. Variabel Penelitian	81
C. Populasi, Sampel Penelitian	83
D. Teknik Sampling Penelitian	84
E. Kisi-Kisi Instrumen	87
F. Instrumen Penelitian	88
G. Teknik Pengumpulan Data	89
H. Data dan Sumber Data	90
I. Teknik Analisis Data	91
1. Uji Validitas dan Reabilitas	91
a. Uji Validitas	91
b. Uji Reliabilitas	92
2. Uji Asumsi Klasik	93
a. Uji Normalitas	93
b. Heteroskedastisitas	94
c. Uji Multikolinieritas	94
3. Analisis Regresi Berganda	95
4. Analisis Koefisien Determinasi	96
5. Uji Hipotesis	97
a. Uji F	97
b. Uji T	97

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Objek Penelitian	99
B. Deskripsi Data Penelitian	115
C. Deskripsi Variabel	120
D. Uji Instrumen	157
1. Uji validitas dan Reabilitas	157
a. Uji Validitas	157
b. Uji Reliabilitas	161

2. UjiNormalitas	163
3. UjiAsumsiKlasik	164
a. UjiHeteroskedastisitas.....	165
b. UjiMultikolinieritas.....	164
c. Uji Autokorelasi	166
4. UjiRegresi Linier Berganda	166
5. UjiHipotesis	168
a. UjiT	168
b. UjiF	172
6. UjiKoefisienDeterminasi.....	174

BAB V PEMBAHASAN

A. PengaruhKualitasPelayananTerhadapLoyalitasNasabah	176
B. PengaruhKualitasProdukTerhadapLoyalitasNasabah	177
C. PengaruhKepuasanNasabahTerhadapLoyalitasNasabah	177
D. PengaruhKualitasPelayanan, KualitasProduk, danKepuasanNasabahterhadapLoyalitasNasabah	178

BAB VI PENUTUP

A. Kesimpilan	179
B. Saaran-saran	180

DAFTAR RUJUKAN

LAMPIRAN-LAMPIRAN